

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Keindahan pemandangan di kawasan Gunung Lawu membuat Kabupaten Karanganyar memiliki potensi pengembangan pariwisata yang sangat tinggi dibidang Sumber Daya Alam dan Ekowisata. Ekowisata merupakan model pariwisata berbasis pelestarian lingkungan dan budaya setempat yang dapat memberikan keuntungan secara ekonomi bagi daerah maupun masyarakat setempat. Keberhasilan dalam mengembangkan ekowisata sangat dipengaruhi oleh peran dari masing-masing pelaku ekowisata, diantaranya industri pariwisata, wisatawan, masyarakat sekitar, serta pemerintah daerah setempat.

Potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Karanganyar perlu penanganan untuk dikembangkan, karena sektor pariwisata adalah salah satu sektor andalan untuk menambah pemasukan pendapatan daerah selain sektor industri dan sektor pertanian. Hal tersebut sesuai dengan identitas Kabupaten Karanganyar yaitu INTANPARI (Industri-Pertanian-Pariwisata). Karanganyar memiliki berbagai tempat wisata yang tersebar di beberapa kecamatan. Objek wisata yang ada di Kabupaten Karanganyar meliputi wisata religi, wisata sejarah, wisata alam, wisata agro, dan sebagainya. Potensi pariwisata yang ada tersebut harus dikembangkan dan dilestarikan agar dapat menarik wisatawan

untuk berkunjung, sebab wisatawan yang berkunjung merupakan sumber pendapatan daerah yang dapat meningkatkan perekonomian daerah serta masyarakat di daerah sekitar objek wisata.

Pemerintah daerah Kabupaten Karanganyar mempunyai suatu lembaga yang bertugas untuk mengelola, mengembangkan, melestarikan, serta mempromosikan pariwisata di Karanganyar, yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Karanganyar. Untuk menjalankan tugasnya tersebut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar memiliki beberapa program dan kegiatan yang telah disusun dalam rencana kerja yang merupakan penjabaran dari rencana strategis tahun 2009-2013. Program tersebut diantaranya adalah program pengembangan pemasaran pariwisata, program pengembangan destinasi pariwisata, program pengembangan kemitraan, dan program pengembangan nilai budaya.

Alam yang indah di Kabupaten Karanganyar menciptakan pesona yang indah pula pada setiap objek wisata yang ada, sehingga menjadikan suatu kunjungan yang unik bagi para wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Satu-satunya objek wisata di Karanganyar yang dikelola oleh Pemerintah daerah Kabupaten Karanganyar adalah Sapta Tirta Pablengan. Sedangkan objek wisata lain ada yang dikelola oleh swasta dan ada juga yang bekerja sama dengan pihak lain dengan sistem bagi hasil. Seperti air terjun Grojogan Sewu dan Agrowisata Sondokoro yang dikelola oleh PT. Duta Indonesia Jaya, objek wisata candi dikelola bersama-sama dengan Balai Pelestarian

Peninggalan Purbakala (BP3) Jawa Tengah, serta air terjun Jumog dan Parang Ijo yang dikelola bersama-sama dengan Pemerintah Desa setempat.

Sapta Tirta Pablengan merupakan pemandian bersejarah peninggalan masa pemerintahan Mangkunegaran VI, terletak di desa Pablengan kecamatan Matesih sekitar 20 km dari kota Karanganyar. Daya tarik tempat pemandian ini adalah terdapat tujuh macam sumber air alami yang letaknya sangat berdekatan dan masing-masing memiliki manfaat yang berbeda-beda. Hal ini yang menjadikan Sapta Tirta Pablengan berbeda dengan objek wisata lain. Ke tujuh sumber air alami tersebut antara lain sumber air soda dengan cita rasa soda alami, sumber air hangat yang dipercaya dapat mensucikan badan dan mengobati berbagai macam penyakit kulit, sumber air hidup yang dipercaya dapat membuat wajah tetap awet muda, sumber air mati yang airnya tidak bergerak dan volumenya selalu tetap, sumber air kesaktian yang dipercaya dapat membuat orang kebal dari senjata tajam, sumber air bleng yang dapat digunakan sebagai bahan pembuatan karak atau kerupuk dari bahan beras, serta sumber air urus-urus yang dapat digunakan sebagai obat untuk membersihkan perut. Selain itu, di Sapta Tirta Pablengan juga terdapat bangunan sakral berupa tempat pemandian terbuka dengan enam kamar mandi berupa bilik-bilik yang disebut dengan Pemandian Keputren (www.karanganyarkab.go.id, diakses Selasa, 28 Februari 2012 pukul 19.50 WIB).

Berikut ini dapat dilihat data jumlah pengunjung dan jumlah pendapatan objek wisata Sapta Tirta Pablengan tahun 2009 dan 2010 berdasarkan data statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten

Karanganyar dalam buku Statistik Pariwisata Kabupaten Karanganyar Tahun 2010, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1
Data Jumlah Pengunjung dan Pendapatan Objek Wisata Sapta Tirta Pablengan Tahun 2009-2010

| No | Tahun | Jumlah Pengunjung | Jumlah Pendapatan |
|----------|-------|-------------------|-------------------|
| 1 | 2009 | 4.206 orang | Rp 12.921.000,00 |
| 2 | 2010 | 4.468 orang | Rp 14.928.000,00 |
| Kenaikan | | 262 orang | Rp 2.007.000,00 |

(Sumber: Statistik Pariwisata Kabupaten Karanganyar Tahun 2010)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung objek wisata Sapta Tirta Pablengan dari tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami peningkatan, yaitu 262 orang. Selain itu, jumlah pendapatannya pun juga mengalami kenaikan, yaitu sebesar 2.007.000 rupiah. Hal tersebut menunjukkan bahwa objek wisata Sapta tirta Pablengan sudah dikelola dengan baik oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar, sehingga jumlah pengunjung dan pendapatan di objek wisata tersebut selalu meningkat.

Sebagai tuan rumah, Karanganyar ingin memberikan pelayanan yang baik khususnya dibidang pariwisata bagi para wisatawan sebagai tamunya, mulai dari udara yang sejuk, lingkungan yang bersih, indah, dan nyaman, ketersediaan sarana dan prasarana wisata, akomodasi, dan lain-lain. Oleh karena itu, sebagai pengelola objek wisata Sapta Tirta Pablengan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar merasa perlu untuk

mengembangkan objek wisata tersebut, agar Sapta Tirta Pablengan benar-benar menjadi objek wisata unggulan Kabupaten Karanganyar yang memiliki banyak pengunjung, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara pada tahun-tahun berikutnya, sehingga bisa memberikan pemasukan pendapatan daerah secara maksimal.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar akan mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan menjadi objek wisata yang rekreatif dengan menambahkan berbagai wahana rekreasi seperti *water boom* dan kolam renang, *flying fox*, *out bond kids*, resto dan pemancingan, *adventure race* atau ATV, serta *air soft gun* atau *paint ball*. Untuk membangun wahana rekreasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Karanganyar akan bekerja sama dengan pihak Perhutani dan Pemerintah Desa Pablengan. Sebab lahan Sapta Tirta Pablengan yang semula hanya dua hektare akan diperluas di bagian Timur satu hektare yang merupakan tanah milik Perhutani dan satu hektare di bagian Utara yang merupakan tanah milik Pemerintah Desa Pablengan. (www.harianjoglosemar.com, diakses Selasa, 28 Februari 2012 pukul 19.50 WIB)

Agar dapat mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan sesuai dengan keinginan para pengunjung, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar membutuhkan koordinasi serta komunikasi yang efektif antar anggota organisasi. Kohler mengatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi (dalam Muhammad, 2007: 1). Oleh karena itu, setiap anggota organisasi yang dalam hal ini adalah staf dan

karyawan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka, sebab kemampuan komunikasi anggota organisasi tersebut merupakan faktor penentu kesuksesan untuk bertahan dalam persaingan bisnis yang sangat kompetitif saat ini dibidang pariwisata. Kemampuan komunikasi anggota organisasi diperlukan dalam setiap kondisi, misalnya pada saat membuat kebijakan, menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam suatu rapat, koordinasi dengan pihak lain, melatih tim, membangun sebuah tim kerja, dan bahkan dalam setiap aktivitas organisasi.

Organisasi tanpa komunikasi ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian lain. *Connection* komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi, sehingga menghasilkan sinergi (Panuju, 2001: 1-2). Jika antara pimpinan dan bawahan tidak ada komunikasi, maka suatu organisasi atau perusahaan akan menjadi statis, tidak ada aktivitas, dan tidak ada kemajuan. Sebab komunikasi berfungsi untuk mengkoordinir setiap kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Jika usaha yang dilakukan ingin berhasil, maka komunikasi dan koordinasi harus saling bergandengan. Sebab komunikasi yang baik membutuhkan koordinasi yang baik dan koordinasi yang baik membutuhkan komunikasi yang baik (Mill, 2000: 266).

Untuk mengkoordinir suatu program atau kegiatan yang sesuai dengan tujuan organisasi, sebuah organisasi memerlukan pengelolaan komunikasi organisasi yang baik. Pengelolaan komunikasi organisasi berarti melakukan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Sebagaimana pengelolaan komunikasi organisasi yang sudah dijalankan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam rangka mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Hal tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengunjung objek wisata Sapta Tirta Pablengan dari tahun 2009 ke tahun 2010.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengelolaan Komunikasi Organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam Mengembangkan Objek Wisata Sapta Tirta Pablengan.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah, yaitu :

Bagaimana pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar mengenai pengelolaan komunikasi organisasi dalam mengembangkan objek atau daya tarik wisata di Karanganyar yang selama ini sudah dijalankan.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan masukan bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya tentang pengelolaan komunikasi organisasi pada sebuah perusahaan atau instansi.

E. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang ingin memberikan gambaran tentang pengelolaan

komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka:

- a. Untuk menciptakan pengelolaan komunikasi organisasi pariwisata yang efisien mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai evaluasi sebagai upaya untuk mengembangkan objek atau daya tarik wisata pada daerah tertentu.
- b. Melakukan kajian teoritikal untuk mendukung penelitian sebelumnya.
- c. Analisis perbandingan untuk memberikan perbedaan pada penelitian sebelumnya.

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

| | |
|--------------------------------------|--|
| Peneliti dan Judul Penelitian | Astria Permata Sari, Manajemen Komunikasi, Universitas Padjadjaran, 2011 “Hubungan Antara Proses Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan” |
| Inti Kajian | Penelitian ini dilandasi pada Teori Peniti Penyambung (<i>Linking pin Theory</i>) dikemukakan oleh Rensis Likert dari Universitas Michigan dengan asumsi dasar teori ini adalah bahwa bila seseorang memperhatikan dan memelihara komunikasi dan pekerjaanya dengan baik maka operasional organisasi akan membaik. |
| Pendekatan | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan analisis korelasional. Sedangkan yang menjadi responden adalah pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung yang berjumlah 57 orang. |
| Tujuan Penelitian | 1. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi secara Vertikal dengan Kinerja Pegawai Dinas |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>Pariwisata dan Kebudayaan.</p> <p>2. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi secara Horizontal dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.</p> <p>3. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi secara Diagonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.</p> |
| Hasil Penelitian | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi organisasi secara Vertikal, Horizontal, dan Diagonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Pengujian secara keseluruhan menunjukkan terdapat hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapatnya hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Dimana analisis penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan yang sangat signifikan dengan kategori kuat antara komunikasi organisasi secara Vertikal, Horizontal, dan Diagonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.</p> |

Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inti kajian dari penelitian ini adalah penelitian ini lebih membahas tentang pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasinya dengan berlandaskan pada Teori Berorganisasi yang dikemukakan oleh Karl Weick dan Teori Kendali Organisasi yang dikemukakan oleh Tompkins dan Cheney.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Sedangkan teknik penentuan informan yang

digunakan adalah teknik *purposive*. Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

3. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

2. Landasan Teori

a. Komunikasi Organisasi

Banyaknya disiplin ilmu yang telah memberikan masukan terhadap perkembangan ilmu komunikasi menyebabkan munculnya berbagai macam definisi tentang komunikasi. Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin, yaitu *communicates* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian, komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan (Fajar, 2009: 31).

Menurut Book ada sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia (*human communication*) yang menyatakan bahwa:

“Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku

orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu” (dalam Cangara, 2006: 18-19)

Sedangkan Louis Forsdale, seorang ahli komunikasi dan pendidikan mendefinisikan komunikasi sebagai berikut:

“communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules”.

Definisi tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut, komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah (dalam Muhammad, 2007: 2).

Beberapa definisi komunikasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi adalah aktivitas yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Tanpa komunikasi tidak akan ada aktivitas yang terorganisir, terutama dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Peranan komunikasi yang efektif merupakan salah satu syarat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kemampuan individu untuk menyampaikan pesan atau informasi dengan baik, menjadi pendengar yang baik, menggunakan berbagai media audio-visual merupakan bagian penting dalam melaksanakan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam kehidupan setiap manusia dan organisasi (Nurrohim dan Anatan 2009: 7).

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa

tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab (dalam Muhammad, 2007: 23). Sementara Kochler mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Muhammad, 2007: 23-24). Sedangkan Wright berpendapat bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama (dalam Muhammad, 2007: 24).

Definisi tersebut di atas menjelaskan bahwa sebuah organisasi merupakan suatu sistem yang mempunyai karakteristik tertentu yaitu, memiliki struktur, tujuan yang harus dicapai bersama, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung pada komunikasi antar anggota organisasi untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Organisasi terbentuk apabila suatu kegiatan memerlukan usaha lebih dari satu orang untuk menjalankannya, sebab organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia yang terbentuk karena adanya komunikasi.

Ada berbagai macam persepsi mengenai pengertian komunikasi organisasi. Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang komplek (dalam Muhammad, 2007: 65). Sedangkan Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Kemudian bersama Lesikar, mereka menambahkan satu dimensi lagi dari

komunikasi organisasi, yaitu dimensi komunikasi pribadi diantara sesama anggota organisasi yang berupa pertukaran secara informal mengenai informasi dan perasaan diantara sesama anggota organisasi (dalam Muhammad, 2007: 66).

Goldhaber memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut:

“organizational communications is the process of creating and exchanging message within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty”

Atau dengan kata lain, komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (dalam Muhammad, 2007: 67).

Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses saling menukar informasi dalam sebuah organisasi yang meliputi komunikasi internal, komunikasi eksternal dan komunikasi pribadi antar anggota organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal untuk mengurangi ketidakpastian.

Ada beberapa fungsi komunikasi dalam organisasi (Masmuh, 2008: 74-77), diantaranya sebagai berikut:

1. Fungsi produksi dan pengaturan

Artinya, komunikasi yang terutama berhubungan dengan penyelesaian pekerjaan dan membantu organisasi mencapai tujuan

produksi (produk, jasa-jasa, dan sebagainya) adalah berorientasi pengaturan dan produksi.

2. Fungsi pembaharuan

Fungsi ini menjadikan organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya Untuk itu organisasi membuat rencana baru, aktivitas baru, program baru, pengarahan yang baru, proyek baru, dan saran mengenai produksi baru.

3. Fungsi pemasyarakatan atau pemeliharaan

Fungsi sosial dari komunikasi membantu membangun harapan bersama dengan para anggota organisasi, yaitu harapan mengenai satu sama lain, pekerjaan yang akan dilaksanakan, bagaimana mengerjakan pekerjaan itu serta konteks organisasional dan lingkungan di mana organisasi itu berada.

4. Fungsi tugas

Artinya, aktivitas-aktivitas komunikasi yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi oleh anggota organisasi. Pesan ini mencakup pemberian informasi kepada karyawan untuk melakukan tugas mereka secara efisien. Atau dapat juga dikatakan sebagai pesan yang berhubungan dengan *output* sistem yang diinginkan oleh organisasi.

5. Fungsi perintah

Artinya, komunikasi memperbolehkan anggota organisasi membicarakan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah. Hasil fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang saling bergantung dalam organisasi tersebut.

6. Fungsi relasional

Artinya, komunikasi memperbolehkan anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain.

7. Fungsi manajemen ambigu

Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

Apabila fungsi komunikasi organisasi tersebut dapat dijalankan dengan baik oleh perusahaan atau instansi, maka akan dapat dicapai suatu komunikasi yang efektif antar anggota organisasi, sehingga pengelolaan komunikasi organisasi akan berjalan dengan baik dan tujuan organisasi juga akan tercapai.

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi sangat penting bagi manusia, begitu juga bagi sebuah organisasi. Ada dua bentuk komunikasi yang digunakan dalam organisasi (Muhammad, 2007: 95-132), yaitu:

1. Komunikasi verbal

Yang dimaksud dengan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Dengan adanya komunikasi verbal memungkinkan pengidentifikasian tujuan, pengembangan strategi dan tingkah laku untuk mencapai tujuan.

2. Komunikasi non verbal

Yang dimaksud dengan komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Pimpinan haruslah belajar lebih sensitif dan responsif terhadap sinyal-sinyal non verbal dari karyawannya, karena hal itu dapat memperlihatkan respon karyawan dari pesan yang dikirimkannya.

Kedua bentuk komunikasi tersebut sama pentingnya bagi sebuah organisasi, sebab keduanya saling berhubungan dan bekerja sama dalam proses komunikasi. Komunikasi non verbal berfungsi untuk membantu menginterpretasikan arti dari pesan verbal. Suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil jika kedua bentuk komunikasi tersebut dapat dipahami dengan baik oleh masing-masing anggota organisasi dalam setiap aktivitas organisasi.

Terdapat beberapa teori tentang organisasi yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain (1) Teori Sosiopsikologis, meliputi Teori Weber tentang Birokrasi, (2) Teori Sibernetika, meliputi Teori Weick tentang Berorganisasi, Teori Co-orientasi, serta Teori Jaringan, (3) Teori Sosiokultural, meliputi Teori Strukturasi, Teori Kendali Organisasi, serta Teori tentang Budaya Organisasi, dan (4) Teori Kritis, meliputi Wacana tentang Kecurigaan, Manajerialisme dan Demokrasi, serta Gender dan Ras dalam Komunikasi Organisasi (Littlejohn, 2009: 360).

Tetapi, dari sekian banyak teori yang ada, penelitian ini hanya menggunakan dua teori, diantaranya sebagai berikut:

1. Teori Berorganisasi

Teori ini dikemukakan oleh Karl Weick. Teori ini sangat penting dalam bidang komunikasi, karena teori ini menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian manusia dan memberikan sebuah dasar pemikiran untuk memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut Weick, organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi atau peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Ketika manusia melakukan interaksi sehari-hari, kegiatan mereka menciptakan organisasi. Semua perilaku dihubungkan karena perilaku seseorang bergantung pada perilaku orang lain (dalam Littlejohn, 2009: 364-365).

Teori Weick digunakan dalam penelitian ini karena teori tersebut lebih mengutamakan komunikasi dan koordinasi daripada otoritas sebagai sebuah dasar berorganisasi, seperti komunikasi organisasi yang dijalankan

pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Selain itu teori tersebut berkaitan dengan perencanaan komunikasi organisasi yang merupakan bagian dari pengelolaan komunikasi organisasi.

Weick mengatakan bahwa salah satu fungsi komunikasi organisasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian informasi, sebab semua informasi dari lingkungan sekitar bersifat samar-samar atau ambigu. Proses penghilangan ketidakpastian merupakan proses perencanaan komunikasi organisasi yang berkembang dengan beberapa bagian (dalam Littlejohn, 2009: 366).

Pertama, pembuatan (*enactment*) adalah definisi tentang situasi, atau menyatakan adanya informasi yang samar-samar dari luar untuk dikomunikasikan dengan seluruh anggota organisasi. Bagian yang kedua adalah pemilihan, yaitu menghilangkan pilihan yang tidak ingin dihadapi oleh pelaku atau anggota organisasi. Dan yang ketiga adalah penyimpanan, dimana hal-hal tertentu akan disimpan untuk penggunaan di masa yang akan datang. Setelah terjadi penyimpanan, anggota organisasi menghadapi sebuah titik pilihan (*choice point*), yang mengharuskan mereka untuk memutuskan apakah mereka harus melihat lagi pada lingkungan sekitar dengan cara yang baru.

Weick mengatakan bahwa saat manusia berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpastian, mereka menjalani sebuah rangkaian siklus perilaku (*behavior cycles*), atau kebiasaan yang memungkinkan kelompok menjelaskan segala sesuatunya. Dalam sebuah siklus perilaku, tindakan

anggota diatur oleh aturan tindakan (*assembly rules*) yang menuntun pilihan kebiasaan yang digunakan untuk menyelesaikan proses yang sedang dijalankan (pembuatan, pemilihan, atau penyimpanan). Aturan-aturan tersebut merupakan kriteria di mana anggota organisasi memutuskan apa yang harus dilakukan untuk mengurangi kesamaran. Weick mengharapkan semua elemen tersebut bekerja bersama dalam sebuah sistem, sebab masing-masing elemen tersebut saling berhubungan (dalam Littlejohn, 2009: 367).

Perencanaan adalah penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan dalam suatu kegiatan perlu dilakukan, karena akan memberi efek baik pada pelaksanaan. Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi akan memperoleh hasil yang kurang efektif bila tidak diikuti dengan perencanaan komunikasi yang baik. Membuat perencanaan sebelum melakukan aktivitas komunikasi akan sangat membantu suatu organisasi untuk mencapai target keberhasilan pesan komunikasi yang disampaikan.

Perencanaan adalah langkah awal dalam usaha mencapai suatu kegiatan, tak terkecuali kegiatan komunikasi pada sebuah organisasi pariwisata, dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Kegiatan perencanaan komunikasi organisasi tersebut dibutuhkan dalam rangka untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan agar bisa menjadi salah satu objek wisata unggulan di Kabupaten Karanganyar. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menganalisis

masalah yang sedang terjadi di obyek wisata Sapta Tirta Pablengan sehingga memerlukan pengembangan. Langkah ini merupakan tahap awal yang sangat menentukan arah dan tujuan perencanaan. Selanjutnya adalah menentukan tindakan apa saja yang akan dilakukan ketika pelaksanaan komunikasi organisasi.

2. Teori Kendali Organisasi

Teori ini dikemukakan oleh Philip Tompkins dan George Cheney. Tompkins dan Cheney mengatakan bahwa mereka tertarik dalam cara-cara komunikasi biasa membentuk kendali atas pegawai. Kendali dinyatakan dalam organisasi dengan empat cara. Pertama, kendali sederhana (*simple control*), atau penggunaan kekuasaan yang langsung dan terbuka. Kedua, kendali teknis (*technical control*), atau penggunaan alat-alat dan teknologi. Bentuk kendali yang ketiga adalah birokrasi yang merupakan penggunaan prosedur organisasi dan aturan-aturan formal. Keempat adalah kendali konsertif (*concertive control*), yaitu penggunaan hubungan interpersonal dan kerjasama tim sebagai sebuah cara kendali. Dalam organisasi konsertif, aturan dan regulasi yang tertulis jelas, digantikan oleh pemahaman pemakaian nilai, objektif, dan cara-cara pencapaian bersama sejalan dengan apresiasi yang mendalam untuk misi organisasi (dalam Littlejohn, 2009: 378).

Menurut Tompkins dan Cheney, dalam organisasi kontemporer, kendali konsertif dapat dicapai dalam empat cara. Pertama, kendali ini melibatkan metode yang tidak menonjol. Disiplin tidak harus jelas atau

disadari, tapi merupakan bagian dari kegiatan sehari-hari organisasi yang berjalan terus. Kedua, disiplin dihasilkan secara kolaboratif. Anggota organisasi bekerja bersama untuk membuat kegiatan-kegiatan normal, untuk membuat standar, atau sebuah disiplin. Ketiga, disiplin merupakan bagian dari hubungan sosial. Apa yang orang katakan dan lakukan kepada orang lain diatur oleh dan menghasilkan kegiatan yang ternormalkan. Keempat, cara kendali yang paling efektif didasarkan pada nilai-nilai yang mendorong anggota organisasi untuk mendapatkan hal paling mendasar yang mereka perjuangkan. Hal ini dapat meliputi uang, waktu, pencapaian, pemahaman kerja sama tim, dan sebagainya (dalam Littlejohn, 2009: 379).

Selain menggunakan teori Weick tentang berorganisasi, penelitian ini juga menggunakan teori Kendali Organisasi yang dikemukakan oleh Tompkins dan Cheney dengan alasan teori tersebut berhubungan dengan pelaksanaan dan evaluasi komunikasi organisasi yang merupakan lanjutan dari rangkaian pengelolaan komunikasi organisasi. Pelaksanaan komunikasi organisasi merupakan tahap di mana rencana program komunikasi yang telah ditetapkan dilaksanakan atau diimplementasikan ke dalam suatu bentuk program aksi sebagai langkah nyata pemecahan masalah yang sedang dihadapi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pengelolaan komunikasi organisasi, setelah suatu perencanaan disusun, maka langkah selanjutnya yang ditempuh oleh organisasi adalah mengimplementasikan perencanaan tersebut dalam bentuk tindakan. Hal tersebut berlaku bagi semua organisasi baik yang bergerak di

bidang produk maupun jasa, yang berada di bawah naungan swasta maupun pemerintah. Demikian pula dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar, salah satu tindakan yang dapat dilakukan sebagai wujud implementasi dari perencanaan yang sudah dibuat adalah dengan cara mengadakan pertemuan atau rapat dan koordinasi dengan anggota organisasi untuk membahas masalah pengembangan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

Komunikasi merupakan suatu kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan organisasi. Komunikasi dalam organisasi menjadi suatu sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi, sehingga menghasilkan sinergi. Jika salah dalam pemberian instruksi, salah dalam penafsiran perintah atau tugas dari atasan, maka akan menjadi fatal dalam mekanisme kerja organisasi atau perusahaan (Masmuh, 2008: 7-8)

Oleh karena itu, dalam pengelolaan komunikasi organisasi harus mengadakan evaluasi terhadap program komunikasi untuk mengetahui apakah pelaksanaan komunikasi dalam sebuah organisasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Evaluasi komunikasi organisasi merupakan suatu tahapan yang dilaksanakan untuk menentukan atau memperlihatkan nilai suatu program komunikasi termasuk hasil atau dampak pelaksanaannya.

Seperti halnya dengan organisasi-organisasi yang lain, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar juga perlu untuk

melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan komunikasi organisasi serta program dan kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Sebab, melalui evaluasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar akan mengetahui kegiatan yang sudah maupun yang belum dijalankan, hambatan-hambatan yang dialami ketika menjalankan kegiatan tersebut, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya dilakukan.

Jika perencanaan dan pelaksanaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dapat berjalan dengan baik, maka akan dapat mengambil keputusan dengan tepat yang sesuai dengan tujuan organisasi yaitu untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Sebab salah satu tujuan dari komunikasi organisasi adalah untuk mengambil suatu keputusan. Menurut Tompkins dan Cheney, pengambilan keputusan organisasi mengikuti sebuah pola silogistis, di mana pelaku atau anggota organisasi berpikir secara deduktif dari dasar pemikiran umum dan di mana pilihan didasarkan pada pemikiran tersebut. Kendali ditonjolkan ketika pekerja yang menerima pemikiran umum tertentu memikirkan kesimpulan yang diharapkan oleh manajemen. Dasar pemikiran diterima karena adanya insentif, seperti gaji dan otoritas orang-orang yang memiliki kekuasaan. Ketika seorang pegawai terhubung dengan organisasi, mereka lebih mungkin menerima pemikiran organisasi dan mengambil keputusan yang sesuai dengan tujuan organisasi (dalam Littlejohn, 2009: 379-380).

Oleh karena itu, evaluasi diperlukan dalam sebuah komunikasi organisasi untuk mengetahui apakah keputusan yang diambil sudah dapat dilaksanakan atau belum. Jika keputusan belum bisa dilaksanakan, evaluasi juga dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang menghambat terlaksananya keputusan tersebut, sehingga bisa dicari jalan keluarnya.

b. Kebijakan Pariwisata

Banyak definisi yang digunakan oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Dye menyebutkan makna kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*) (dalam Abidin, 2002: 20). Sedangkan Lasswell dan Kaplan menjelaskan bahwa kebijakan merupakan sarana untuk mencapai tujuan atau program yang diproyeksikan berdasarkan tujuan, nilai-nilai, dan praktek tertentu (*a projected programs of goals, values, and practices*) (dalam Abidin, 2002: 20). Sementara itu, Heglo menjelaskan kebijakan sebagai *a course of action intended to accomplish some end*, atau suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Abidin, 2002: 20).

Kebijakan mencakup keterkaitan antara kehendak, tindakan, dan hasil (Heywood, 1997:382). Pada level kehendak, kebijakan terefleksikan pada sikap, misalnya pernyataan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar tentang pengembangan objek wisata sapta Tirta Pablengan yang akan dilakukannya. Pada level tindakan, kebijakan

terefleksikan pada perilaku, yaitu apa yang benar-benar dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Sedangkan pada level hasil, kebijakan terefleksikan pada konsekuensi dari tindakan-tindakan yang dilakukan, misalnya meningkatnya jumlah pengunjung pada objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

Sebuah kebijakan sangat dibutuhkan dalam upaya pengembangan pariwisata di suatu daerah. Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi pariwisata. Pariwisata sebagai suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*bussines*) atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Yoeti, 1996: 118-119).

Sementara Kodhyat berpandangan bahwa pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Seseorang dapat melakukan perjalanan dengan berbagai cara karena alasan yang berbeda-beda pula. Suatu perjalanan dianggap sebagai perjalanan wisata bila memenuhi tiga persyaratan yang diperlukan (dalam Spillane, 1997: 21-22), yaitu:

1. Harus bersifat sementara.
2. Harus bersifat sukarela (*voluntary*) dalam arti tidak terjadi karena dipaksa.
3. Tidak bekerja yang sifatnya menghasilkan upah ataupun bayaran.

Batasan yang lebih bersifat teknis dikemukakan oleh Prof. Hunziker dan Prof. K. Krapf, di mana batasan yang diberikannya sebagai berikut:

"Tourism is the total relationship and phenomena linked with the stay of a foreigner at a locality, provided that they do not settle there to exercise a major, permanent or temporary remunerated activity".

Dari batasan tersebut yang dimaksud dengan pariwisata adalah keseluruhan daripada gejala-gejala yang ditimbulkan oleh perjalanan dan pendiaman orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan pendiaman itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktivitas yang bersifat sementara tersebut (dalam Yoeti, 1996: 115).

Kebijakan pariwisata umumnya dipandang sebagai bagian dari kebijakan ekonomi. Kebijakan ekonomi terkait dengan struktur dan pertumbuhan ekonomi yang biasanya diwujudkan dalam suatu perencanaan (Gee, 2000 : 287). Misalnya Rencana Strategis Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar tahun 2009-2013, yang memproyeksikan kondisi-kondisi yang ingin dicapai pada lima tahun

mendatang, serta merencanakan pertumbuhan ekonomi pada kurun waktu tersebut. Kebijakan pariwisata suatu daerah sangat terkait dan merefleksikan kompleksitas dan dinamika kemajuan masyarakatnya. Oleh karena itu, para pembuat kebijakan pariwisata atau dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar harus mengadopsi suatu perspektif yang komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai dampak yang mungkin terjadi, serta keterkaitan antara pariwisata dengan masyarakat.

Kebijakan pariwisata merupakan tanggung jawab penting yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah yang ingin mengembangkan atau mempertahankan pariwisata sebagai bagian yang integral dalam perekonomian pada masing-masing daerah. Kebijakan pariwisata menunjukkan tujuan-tujuan dan arah, strategi dan sasaran yang dilakukan untuk mewujudkan kemajuan-kemajuan dan pembangunan yang diinginkan masyarakatnya. Hal tersebut membuat kebijakan pariwisata harus mempertimbangkan sejumlah isu kebijakan (Gee, 2000 : 287), diantaranya sebagai berikut:

1. Peran pariwisata dalam perekonomian

Yaitu seberapa penting peran pariwisata terhadap ekonomi secara keseluruhan serta seberapa penting peran pariwisata terhadap industri lainnya.

2. Pengendalian pengembangan pariwisata.

Yaitu pengembangan pariwisata seperti apa yang diinginkan dan sesuai dengan kondisi yang ada serta di mana pengembangan harus dilakukan.

3. Administrasi pariwisata.

Yaitu pada level mana pariwisata perlu diwakili pada struktur kelembagaan pemerintah.

4. Dukungan pemerintah terhadap pariwisata.

Yaitu seberapa besar jumlah sumber daya pemerintah yang harus diarahkan untuk mendukung dan menumbuhkan pariwisata.

5. Dampak pariwisata.

Yaitu dampak-dampak seperti apa, baik positif maupun negatif, yang akan ditimbulkan pariwisata terhadap masyarakat, kebudayaan, dan lingkungan.

Kebijakan kepariwisataan terkait erat dengan perencanaan kepariwisataan. Menurut Edgell, dkk. yang dikutip oleh Yani Adriani, perencanaan kepariwisataan memperkuat kedudukan kebijakan kepariwisataan dalam pembangunan. Model perencanaan pariwisata mencakup pernyataan visi dan misi yang diikuti oleh serangkaian tujuan, sasaran, strategi, dan taktik dalam pengembangan pariwisata atau objek wisata di suatu daerah (www.jejakwisata.com, diakses Jum'at, 30 Maret 2012 pukul 19.35 WIB).

Sedangkan yang dimaksud dengan objek wisata adalah potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah. Selanjutnya objek wisata ini dikelompokkan menjadi tiga golongan (Suwantoro, 1997: 19), yaitu:

1. Objek wisata dan daya tarik wisata alam

Objek wisata yang daya tariknya bersumber pada keindahan dan kekayaan alam.

2. Objek wisata dan daya tarik budaya

Objek dan daya tarik bersumber pada kebudayaan, seperti peninggalan sejarah, museum, atraksi kesenian, dan objek lain yang berkaitan dengan budaya.

3. Objek wisata dan daya tarik pada minat khusus

Objek wisata yang daya tariknya bersumber pada minat khusus wisatawan itu sendiri, misalnya olah raga, memancing dan lain-lain.

Objek wisata yang ada di suatu daerah harus dikembangkan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada daerah tersebut, sebab objek wisata yang bagus dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung, sehingga dapat memberikan keuntungan secara ekonomi, baik bagi daerah itu sendiri maupun bagi masyarakat disekitar objek wisata tersebut. Agar segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar, sesuai dengan harapan atau tujuan pengembangan objek wisata, diperlukan keterlibatan perusahaan atau organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelolanya. Salah satu

organisasi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang pariwisata adalah dinas pariwisata.

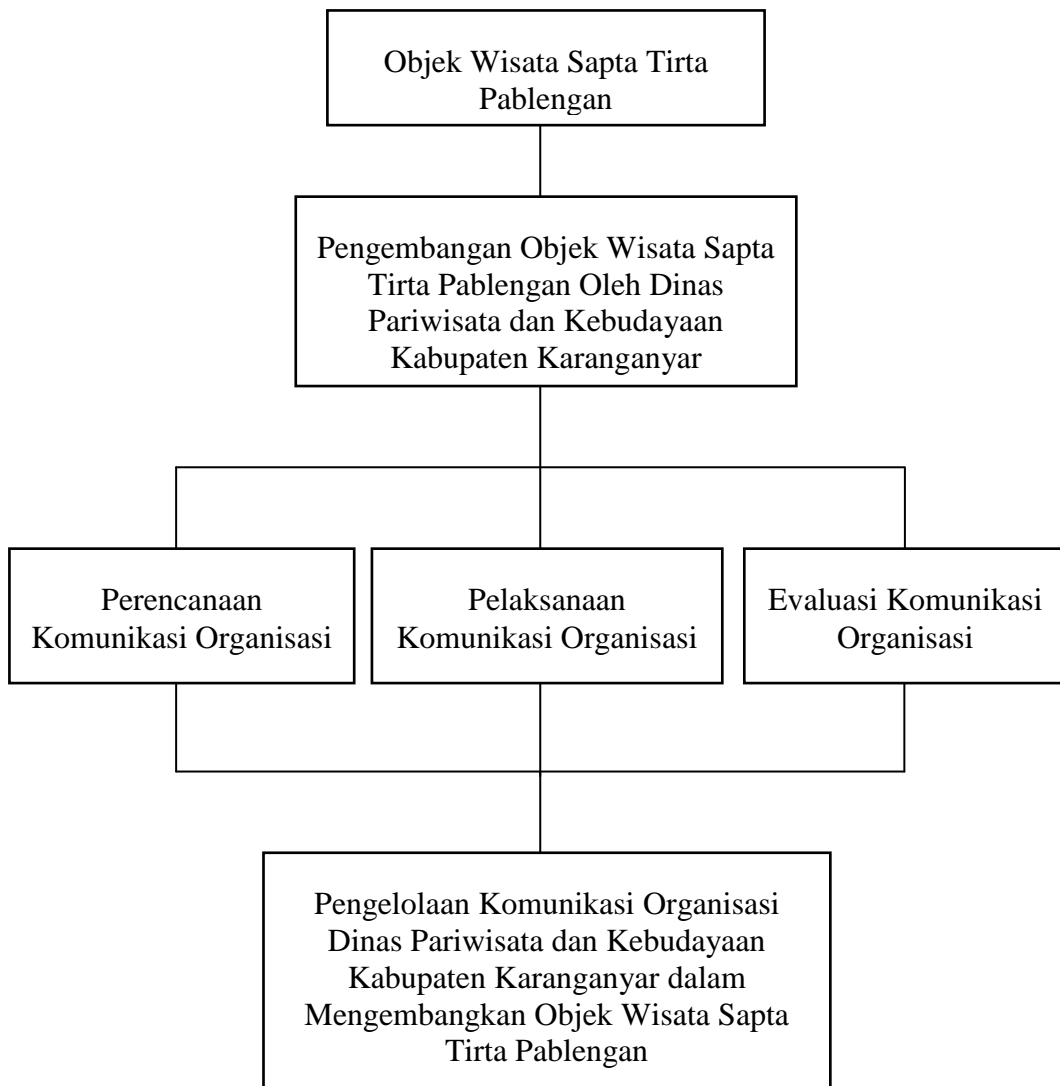
Dinas pariwisata adalah suatu badan yang langsung bertanggung jawab terhadap perumusan dan pelaksanaan kebijakan pariwisata pada suatu daerah. Agar bisa berfungsi secara efektif dalam upaya mengembangkan objek wisata, dinas pariwisata harus mempunyai (Mill, 2000:153):

1. Otoritas mengambil inisiatif melakukan perubahan yang diperlukan untuk memperluas kegiatan pariwisata di masa depan.
2. Dukungan penuh dari pemerintah bersama-sama dengan kemampuan mempengaruhi pada beragam departemen pemerintah yang mempunyai pengaruh pada pariwisata.
3. Dukungan dari pelaku bisnis swasta yang mempunyai kegiatan dalam bidang pariwisata.
4. Anggaran yang cukup untuk melaksanakan tugas yang diembannya.
5. Staf yang berpengalaman.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga sangat dibutuhkan oleh dinas pariwisata untuk berkoordinasi dengan semua pihak dalam rangka mengembangkan objek wisata di suatu daerah. Begitu juga dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar sebagai organisasi pengelola objek wisata Sapta Tirta Pablengan yang juga membutuhkan komunikasi yang baik antar anggota organisasi serta pihak lain diluar organisasi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk membuat

kebijakan, program, tugas, serta kegiatan sebagai upaya untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan tersebut.

3. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Objek Wisata Sapta Tirta Pablengan

Objek wisata Sapta Tirta Pablengan yang terletak di desa Pablengan, Kecamatan Matesih, Kabupaten Karanganyar merupakan satu-satunya objek wisata yang dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Objek wisata tersebut bisa dikatakan sebagai sebuah keajaiban alam karena di sana terdapat tujuh sumber air alami yang memiliki kandungan mineral dengan fungsi yang berbeda-beda. Keunikan tersebut telah menjadi daya tarik tersendiri pada objek wisata Sapta Tirta Pablengan, sehingga mampu menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya. Hal tersebut terlihat dari jumlah pengunjung yang mengalami kenaikan dari tahun 2009 ke tahun 2010, yaitu sebesar 262 orang.

2) Pengembangan Objek Wisata Sapta Tirta Pablengan oleh DISPARBUD Karanganyar

Sebagai pengelola objek wisata Sapta Tirta Pablengan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar bertanggung jawab untuk mengembangkan objek wisata tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas agar bisa menjadi objek wisata unggulan di Kabupaten Karanganyar. Pengembangan objek wisata tersebut berpedoman pada rencana strategis Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar tahun 2009-2013 yang dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan sebagai upaya meningkatkan laju perkembangan kepariwisataan secara optimal,

sehingga Kabupaten Karanganyar sebagai daerah tujuan utama wisata secara bertahap dapat terwujud sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

3) Perencanaan Komunikasi Organisasi

Dalam melaksanakan program dan kegiatan untuk mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan diperlukan komunikasi diantara anggota organisasi yang dalam hal ini adalah staf dan karyawan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Dalam berkomunikasi dengan anggota organisasi diperlukan perencanaan untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Tahap perencanaan ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Karl Weick tentang berorganisasi. Menurut Weick, semua informasi dari lingkungan sekitar bersifat samar-samar atau ambigu, dan komunikasi organisasi dirancang untuk mengurangi ketidakpastian tersebut.

4) Pelaksanaan Komunikasi Organisasi

Setelah komunikasi dalam organisasi terencana dengan baik, maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan komunikasi organisasi, yang mengacu pada teori kendali organisasi yang dikemukakan oleh Tompkins dan Cheney. Teori tersebut berbicara tentang cara-cara komunikasi biasa membentuk kendali atas pegawai. Dalam hal ini adalah bagaimana Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar mengkomunikasikan rencana program atau kegiatan yang akan dilakukan untuk mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan kepada staf dan karyawannya serta

bagaimana staf atau karyawan saling berkoordinasi untuk melaksanakan program dan kegiatan tersebut.

5) Evaluasi Komunikasi Organisasi

Tahap terakhir dalam komunikasi organisasi adalah evaluasi untuk mengetahui apakah komunikasi dalam organisasi tersebut dapat berjalan sesuai rencana atau tidak. Tahap evaluasi ini juga mengacu pada teori Tompkins dan Cheney tentang kendali organisasi. Jika perencanaan dan pelaksanaan komunikasi organisasi dapat dijalankan dengan baik, maka akan dapat mengambil keputusan dengan tepat yang sesuai dengan tujuan organisasi. Begitu juga dengan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar untuk mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan.

6) Pengelolaan Komunikasi Organisasi DISPARBUD Karanganyar dalam Mengembangkan Objek Wisata Sapta Tirta Pablengan

Dari rangkaian ketiga tahap diatas (perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi), maka akan terbentuk sebuah pengelolaan komunikasi organisasi yang efisien pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar sebagai upaya untuk mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan.

F. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode dasar kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2007: 6).

Peneliti memilih jenis kualitatif yang bersifat deskriptif karena peneliti hanya ingin memaparkan situasi dari sebuah objek penelitian, mendeskripsikan secara terperinci dan mendalam mengenai kondisi yang terjadi di lapangan, dalam hal ini adalah pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Peneliti tidak ingin mencari atau menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Sedangkan untuk metode riset, peneliti menggunakan metode studi kasus, yaitu suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan di mana multi sumber bukti dimanfaatkan. Sedangkan tipe yang digunakan adalah studi kasus tunggal holistik, yaitu studi kasus yang hanya menggunakan satu unit analisis (Yin, 2008: 18).

Peneliti menggunakan tipe studi kasus tunggal holistik karena peneliti hanya mengkaji satu unit analisis, dalam hal ini peneliti hanya berfokus pada pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar yang terletak di Komplek Perkantoran Kelurahan Cangakan, Kabupaten Karanganyar. Peneliti memilih tempat tersebut karena Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar merupakan organisasi pengelola obyek wisata Sapta Tirta Pablenganserta sebagai pengambil kebijakan pariwisata.

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan waktu selama 3 minggu untuk melakukan penelitian di lapangan, yaitu mulai tanggal 30 April sampai dengan tanggal 19 Mei 2012.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari sumber lokasi objek. Dalam hal ini metode yang digunakan yaitu observasi dan wawancara.

a. Wawancara

Menurut Berger wawancara adalah percakapan antara peneliti (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek) (dalam Kriyantono, 2010:100).

Peneliti menggunakan jenis wawancara mendalam untuk memperoleh informasi secara langsung dari subyek penelitian, yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif (Kriyantono, 2010: 102).

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada staf dan karyawan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi yang mereka lakukan dalam mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung (tanpa mediator) mengenai suatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut (Kriyantono, 2010: 110).

Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan, yaitu metode observasi di mana peneliti hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diteliti, baik kehadirannya diketahui atau tidak (Kriyantono, 2010: 112).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung mengenai pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan. Misalnya pemberian tugas dari kepala dinas kepada staf dan karyawannya atau komunikasi antar staf dan karyawan dalam membahas masalah pengembangan objek wisata Sapta Tirta Pablengan.

2) Data Sekunder

Selain data primer, pengumpulan data juga diperoleh melalui data sekunder, yaitu melalui dokumentasi. Dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya laporan polisi, berita-berita surat kabar, transkrip acara TV, dan sebagainya. Dokumen privat misalnya memo, surat-surat pribadi,

catatan telepon, buku harian individu, dan lain-lain (Kriyantono, 2010: 120).

Dokumen yang ingin penulis dapatkan dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar misalnya adalah *company profile*, rencana kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan, surat perintah atau memo yang diberikan oleh kepala dinas kepada staf atau karyawannya, laporan hasil evaluasi, dan lain-lain.

4. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan, yaitu mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian (Kriyantono, 2010: 158).

Peneliti memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memegang peranan penting dalam usaha mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar. Informan tersebut berasal dari manajemen instansi dan karyawan-karyawan yang mengetahui tentang pengelolaan komunikasi organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasinya serta yang terlibat dalam program atau kegiatan pengembangan obyek wisata Sapta Tirta

Pablengan, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menguasai obyek dan situasi yang diteliti.

Oleh karena itu, untuk memperoleh informasi yang lengkap dan dalam, maka peneliti memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya. Informan tersebut berjumlah enam orang, diantaranya:

- a. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pariwisata dan kebudayaan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Sekretaris yang bertugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan perencanaan, keuangan, umum, dan kepegawaian di lingkungan dinas.
- c. Kepala Sub Bagian Perencanaan yang bertugas membantu sekretaris dalam menyusun program kegiatan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dinas.
- d. Kepala Bidang Obyek dan Sarana Wisata yang bertugas membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan di bidang objek dan sarana wisata.
- e. Kepala Seksi Obyek dan Daya Tarik Wisata yang bertugas membantu Kepala Bidang Obyek Wisata dan Sarana Wisata dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi,

pembinaan, dan pengendalian kegiatan Seksi Objek dan Daya Tarik Wisata.

- f. Kepala Seksi Sarana Wisata yang bertugas membantu Kepala Bidang Obyek dan Sarana Wisata dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, dan pengendalian kegiatan Seksi Sarana Wisata.

5. Teknik Pengambilan Data

Ada beberapa teknik atau metode yang digunakan oleh peneliti dalam pengambilan data, antara lain sebagai berikut:

a. Wawancara

Kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan pihak-pihak yang berwenang yang dianggap tahu dan dapat dipercaya dengan menggunakan *interview guide* sebagai instrument utama.

Wawancara dilakukan kepada Kepala Dinas Priwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar, Sekretaris, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Bidang Obyek dan Sarana Wisata, Kepala Seksi Obyek dan Daya Tarik Wisata, serta Kepala Seksi Sarana Wisata.

b. Observasi

Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan. Fungsi pengamatan dalam penelitian ini adalah menjelaskan serta merinci gejala yang terjadi. Pengamatan ini dilakukan secara pasif

dengan fokus pada pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan mulai dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, sampai tahap evaluasi.

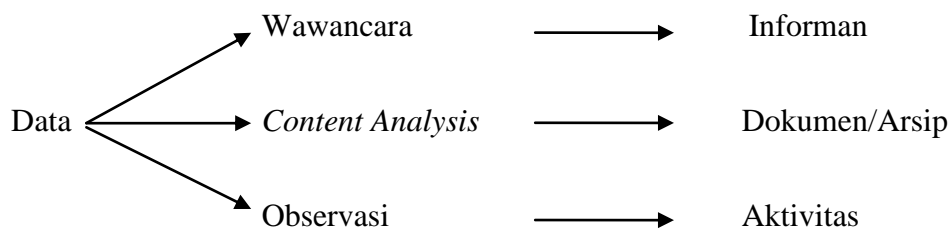
c. Dokumentasi

Pengumpulan data dan teori yang mendukung dengan menggunakan bermacam buku, selebaran serta informasi non manusia seperti dokumen, foto-foto dan agenda yang berhubungan dengan pengelolaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan.

6. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007: 330). Teknik triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi (Kriyantono, 2010: 72).

Dalam penelitian ini, keabsahan data diperoleh dengan mengumpulkan data sejenis dan membandingkannya dengan sumber data yang berbeda dengan permasalahan yang sama pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Teknik Triangulasi

Sumber: Sutopo (2002:80)

7. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis *transkrip interview*. Catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. Kesemuanya itu dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena dan membantu untuk merepresentasikan temuan penelitian kepada orang lain secara substansial, pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam analisa data terkandung muatan pengumpulan dan interpretasi data. Di mana hal inilah yang menjadi ciri utama dari penelitian deskriptif kualitatif (Sutopo, 2002:332).

Menurut Miles dan Huberman, ada empat komponen yang benar-benar harus diperhatikan dalam melakukan metode analisis data deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif tersebut (dalam Sutopo, 2002: 93), yaitu:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat menentukan baik tidaknya penelitian. Langkah pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen.

2) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu langkah untuk memisahkan hal-hal yang penting dan tidak penting dari data-data yang terkumpul. Proses tersebut berlangsung secara terus-menerus dari awal hingga berakhirnya penelitian, sehingga nantinya data-data tersebut menjadi lebih fokus terhadap tujuan penelitian.

3) Sajian Data

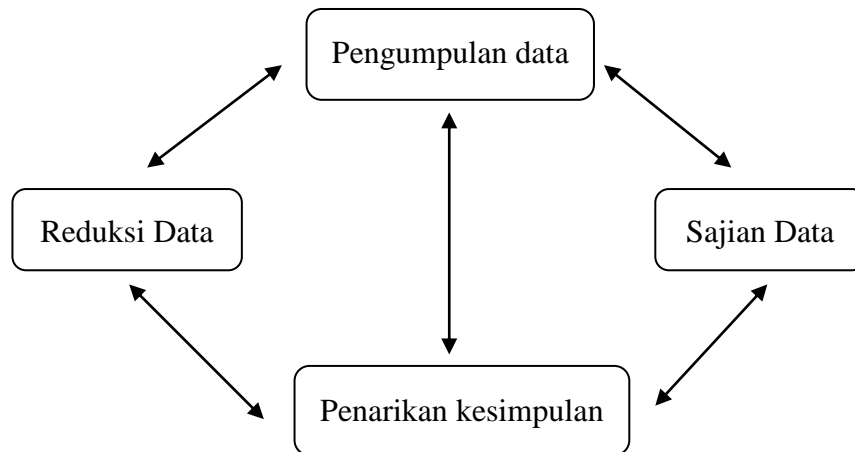
Sajian data merupakan langkah yang dilakukan dengan membuat perencanaan kolom dalam bentuk matriks gambar (skema) dan tabel bagi data kualitatif dalam bentuk khususnya. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan mengerti maksud dari apa yang terjadi dan memungkinkannya untuk mengerjakan sesuatu pada tindakan lain.

4) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dilakukan setelah seluruh proses analisis data telah selesai dilakukan, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan yang tepat dari hasil penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini sendiri akan menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif (*interactive*

model of analysis) yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sutopo, 2002: 94), teknik tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Model Analisis Interaktif

Sumber: Sutopo (2002:94)

Komponen-komponen dalam analisis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Dari kegiatan pengumpulan data, peneliti memperoleh data primer dan data sekunder yang berupa data wawancara, data observasi, serta data dokumentasi. Dari data-data tersebut, peneliti ingin mendapatkan informasi yang dapat mendukung analisis dan interpretasi data.

b. Reduksi data

Setelah peneliti mendapatkan beberapa data, pada tahap reduksi data peneliti akan *me-recheck* data dengan jalan membandingkan berbagai sumber data yang ada. Peneliti juga akan menyeleksi dan menyederhanakan data-data yang telah terkumpul dengan tujuan agar data-data tersebut menjadi lebih fokus terhadap tujuan penelitian,

yaitu untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan obyek wisata Sapta Tirta Pablengan.

c. Sajian data

Agar lebih memahami tentang pengelolaan komunikasi organisasi yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, maka pada tahap ini peneliti menyajikan pengelolaan komunikasi organisasi tersebut dalam bentuk tabel.

Tabel 3
Sajian Data

| Perencanaan Komunikasi Organisasi | Pelaksanaan Komunikasi Organisasi | Evaluasi Komunikasi Organisasi |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| | | |

d. Penarikan kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis sampaikan pada bahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa untuk mengkoordinir suatu kegiatan yang sesuai dengan tujuan organisasi, maka diperlukan pengelolaan komunikasi organisasi. Pengelolaan komunikasi organisasi berarti melakukan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi.

Perencanaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan dapat dilakukan dengan menganalisis masalah yang sedang terjadi di objek wisata Sapta Tirta Pablengan sehingga memerlukan pengembangan. Selanjutnya adalah menentukan tindakan apa saja yang akan dilakukan ketika pelaksanaan komunikasi organisasi. Pada tahap pelaksanaan, salah satu tindakan yang dapat dilakukan sebagai wujud implementasi dari perencanaan adalah mengadakan rapat dengan anggota organisasi untuk membahas pengembangan objek wisata Sapta Tirta Pablengan. Sedangkan evaluasi dilakukan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami ketika pelaksanaan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar dalam mengembangkan objek wisata Sapta Tirta Pablengan, sehingga dapat menentukan tindakan selanjutnya yang seharusnya dilakukan.